# Jaarverslag 2010

de druglijn
078 15 10 20
www.druglijn.be



# Deel 1: jaarcijfers 2010

de druglijn

**De DrugLijn is er voor alle vragen over alcohol, illegale drugs, psychoactieve medicijnen en gokken. Iedereen kan er anoniem terecht met informatievragen over drugs zelf, maar ook voor een eerste advies bij problemen, met vragen over hulpverlening en preventie, documentatiemateriaal enzovoort.**
**Wat in 1994 begon als louter en alleen een telefoonlijn, groeit steeds verder uit tot een omvattende publieksservice waarin het online aanbod alsmaar aan belang wint. Dat bewijzen het aantal beantwoorde e-mails, de bezoekersaantallen van de website, maar ook de in 2010 opgestarte Skype-service. Dit rapport geeft een overzicht van het DrugLijnwerk in het voorbije jaar.**
**Een eerste deel legt de focus op het beantwoordwerk en zoomt in op cijfers die illustreren wie met welke vragen bij De DrugLijn kwam aankloppen. Het tweede deel geeft toelichting bij de ontwikkelingen in andere domeinen van de werking.**

# Een jaar beantwoordwerk in cijfers

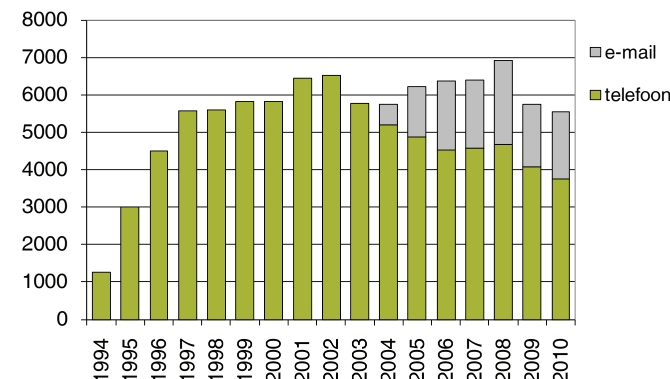
De DrugLijn hecht veel belang aan het verzamelen van cijfers over de contacten met de lijn.
De beantwoorders vullen na elk contact (via telefoon of online) een elektronische fiche in met een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en over de vraagsteller. Die gegevens worden verwerkt tot de jaarcijfers in dit verslag. Aangezien De DrugLijn anonimiteit garandeert, gebeurt dat met het grootste respect voor de privacy van de bellers en mailers.
De cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Ze leveren ook een schat aan informatie op en bieden een uniek beeld van welk soort vragen over drank, drugs, pillen en gokken bij de Vlamingen leven.

## De totalen

### Aantal beantwoorde vragen

In 2010 voerde De DrugLijn voerde 3.745 telefoongesprekken en beantwoordde ze 1.803 e-mails. In totaal werden dus 5.548 vragen beantwoord.

Het aantal beantwoorde vragen schommelt van jaar tot jaar. Dankzij de bekendmaking die een grote overheidscampagne bood, beantwoordde De DrugLijn in 2008 bijvoorbeeld haar grootste aantal vragen ooit. Het toont aan dat het aantal vragen aan De DrugLijn erg actualiteits- en promotiegevoelig is. In vergelijking met 2009 kende ook 2010 een lichte afname van het aantal vragen: er werden er 191 ofwel 3% minder beantwoord. Het feit dat de bekendmaking in 2010 op een lager pitje stond, is daar waarschijnlijk de verklaring voor.



Grafiek 1: aantal beantwoorde vragen

*Minder bellers, meer e-mails*

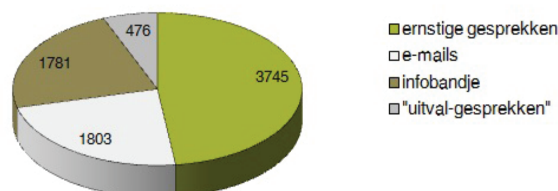
Het lijkt erop dat nog steeds meer mensen online hun gading vinden, want in 2010 daalde enkel het aantal bellers, terwijl het aantal e-mails toenam. In 2010 werden 9% meer e-mailvragen beantwoord dan in 2009, terwijl het aantal telefoongesprekken 8% lager lag dan in het jaar voordien.
De evolutie van De DrugLijn van telefoonlijn naar een lijn voor online info, advies en hulp is al jaren aan de gang en zet zich dus nog steeds door. Dat zal verderop ook blijken uit de sterke toename van het aantal bezoekers aan de DrugLijn-website. De DrugLijn is overigens niet de enige hulp- en infolijn die vaststelt dat het aantal bellers daalt terwijl het aantal online contacten toeneemt.

## Aantal contacten met De DrugLijn

Naast de telefoongesprekken en beantwoorde e-mails krijgt De DrugLijn telefonische oproepen die niet tot een volwaardig gesprek leiden. Meestal haakt de beller meteen in, blijft hij stil of gaat het om een grap. Het aantal van dergelijke 'uitval-gesprekken' neemt de laatste jaren toe, maar blijft al bij al beperkt. In 2010 bedroeg hun aantal 476; dat zijn er tien meer dan in 2009.

De DrugLijn is geen noodlijn en dus ook niet continu bemand. Buiten de uren waarop de beantwoorders aanwezig zijn, worden bellers opgevangen met een IVR (Interactive Voice Response-systeem) dat geautomatiseerde informatie over de bereikbaarheid van de lijn en basisadvies voor noodsituaties geeft. Het aantal oproepen buiten de openingsuren blijft dalen. In 2010 werd 1.781 keer buiten de openingsuren gebeld. Dat is 10% minder dan in 2009. De DrugLijn hecht er dan ook veel belang aan om duidelijk de openingsuren van de telefoonlijn te vermelden in drukwerk en op promotiemateriaal. De daling toont aan dat die inspanning loont. Tegelijk bewijst het dat de openingsuren een goede bereikbaarheid garanderen. Of en in welke mate mensen die buiten de openingsuren bellen, binnen de openingsuren opnieuw contact nemen, kan omwille van de anonimiteit niet nagegaan worden.
Wat de bereikbaarheid betreft, is er in elk geval ook goed nieuws qua aantal mensen dat een bezetboodschap te horen krijgt. Dat bedroeg in 2010 amper 555, wat 18% minder is dan in 2009. Omdat men na een bezetboodschap meestal terug-belt tot men een medewerker aan de lijn heeft, worden deze oproepen in onderstaande grafiek niet meegerekend.

Grafiek 2 toont aan dat de ernstige gesprekken en beantwoorde e-mails samen goed zijn voor meer dan twee derde van alle contacten. Anders uitgedrukt slaagde De DrugLijn erin om in 71% van alle contacten meteen een persoonlijk antwoord te bieden.




Grafiek 2: totaal aantal contacten met De DrugLijn

### Hoe lang?

5.548 gesprekken en e-mails beantwoorden vergt uiteraard veel tijd. In 2010 was De DrugLijn in totaal 90.319 minuten in de weer met het beantwoorden van vragen. Dat is een toename met 2% tegenover 2009 en is volledig toe te schrijven aan het gestegen aantal e-mails.
De gemiddelde duur van het beantwoorden kan enorm verschillen. Een telefoongesprek kan op een minuut afgerond zijn, maar kan ook meer dan een uur duren. Ook de ene e-mailvraag is veel complexer dan de andere, wat voor grote verschillen kan zorgen in de tijd die het vergt om een antwoord te formuleren.
De gemiddelde duur van een telefoongesprek stijgt al een paar jaar en bedroeg in 2010 exact twaalf minuten en zestien seconden. De gemiddelde duur voor het beantwoorden van een e-mail ligt omwille van het typwerk uiteraard een stuk hoger. Het gemiddelde nam in 2010 toe tot 24 minuten en 36 seconden. Dat betekent dat een e-mail beantwoorden gemiddeld dubbel zoveel tijd vergde als een telefoongesprek.

Het groeiende belang van e-mails in verhouding tot het aantal telefoongesprekken zorgde de voorbije jaren voor een toename in de totale tijd die aan het beantwoorden besteed wordt. In 2010 lag die totale duur meer dan 60% hoger dan in 2004, het jaar waarin met de e-mailbeantwoording gestart werd.



## Wanneer contacteert men De DrugLijn?

### Uur van de dag en dagen van de week

Er zijn nogal wat verschillen vast te stellen in de momenten waarop men De DrugLijn contacteert. Dat geldt zowel voor het moment van de dag als voor de dag van de week. Al jarenlang blijkt dat vooral de eerste werkdagen van de week en de uren voor de middag het vaakst contact genomen wordt. Uiteraard zijn er verschillen tussen mailers en bellers, al was het maar omdat mailen – in tegenstelling tot een telefoongesprek voeren - de klok rond kan.
Aan de telefoon zijn de eerste openingsuren van de dag steevast de drukste. Een tweede piekmoment situeert zich tussen 14 en 16 uur. De avonduren zijn de rustigste. Toch is het belangrijk dat de lijn ook buiten de kantooruren bereikbaar is.
Het grootste aantal telefoongesprekken wordt op maandagen gevoerd. Naarmate de werkweek vordert, neemt het aantal telefoons af. Dat maandagen zo druk zijn, heeft er zeker ook mee te maken dat de telefoonlijn in het weekend niet bemand is, waardoor een aantal bellers tot maandag wacht om contact te nemen.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt.
Waar [telefoon] staat, slaan de cijfers op de telefoongesprekken, [e-mail] slaat op de e-mailvragen. Waar '**totaal**' staat, slaan de cijfers op beide samen.

Mailen gebeurt behoorlijk vaak 's avonds. Ongetwijfeld zijn dat de uren van de dag waarop veel mensen rustig achter de pc kruipen. Toch ligt het percentage mails dat 's avonds gestuurd wordt lager dan een paar jaar geleden (in 2008 bijvoorbeeld mailde 23% na 20 uur). Meer dan twee derde van de mails (70%) wordt verzonden tussen 10 en 20 uur, de uren van de telefoonlijn. Al bij al is er dus niet zo'n groot verschil tussen de uren waarop gemaild en gebeld wordt.
Er wordt ook veel meer gemaild tijdens de werkdagen dan tijdens het weekend. De drukste dag qua e-mails verschilt vaak van jaar tot jaar: in 2009 was dat donderdag, in 2010 was het dinsdag.

| Uur waarop gebeld of gemaild wordt | [e-mail] | [telefoon] |
|---|---|---|
| voor 10 u. | 13% | - |
| tussen 10 en 12 u. | 15% | 28% |
| tussen 12 en 14 u. | 13% | 19% |
| tussen 14 en 16 u. | 14% | 23% |
| tussen 16 en 18 u. | 15% | 17% |
| tussen 18 en 20 u. | 13% | 13% |
| na 20 u. | 17% | - |
| Totaal | 100% | 100% |

Tabel 1: uur van contactname

| Weekdag | [e-mail] | [telefoon] |
|---|---|---|
| maandag | 16% | 23% |
| dinsdag | 18% | 22% |
| woensdag | 17% | 19% |
| donderdag | 15% | 18% |
| vrijdag | 15% | 18% |
| zaterdag | 9% | - |
| zondag | 10% | - |

Tabel 2: dag van contactname

Februari, maart, oktober en november zijn steevast de drukste maanden van het jaar. In juli en augustus en ook in december wordt er minder gebeld en gemaild. In 2010 was maart met 658 gesprekken en e-mails de drukste maand. In de rustigste maand, met name juli, waren dat er slechts half zoveel: 329.

## Wie neemt contact met De DrugLijn?

Gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, hulpverlener, preventiewerker, kind van een gebruikende ouder, … De DrugLijn is er voor iedereen. De cijfers bewijzen dat ook.
Toch zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin diverse doelgroepen contact nemen. De cijfers laten er geen twijfel over bestaan: de telefoonlijn en de e-mailservice spreken elk een eigen publiek aan.

### Man/Vrouw

Vrouwen doen veel vaker een beroep op De DrugLijn dan mannen. Mannen zijn bij de mailers (44%) wel beter vertegenwoordigd dan bij de bellers (41%). Het percentage mannen dat belde of mailde lag in 2010 een paar procent hoger dan in 2009, maar al bij al vormen vrouwen met 58% duidelijk de meerderheid.

### Leeftijd

Bij het invullen van het vraagformulier op de DrugLijnsite wordt aan mailers naar hun leeftijd gevraagd. Aan de telefoonlijn wordt de beller bij het afsluiten van het gesprek vrijblijvend gevraagd naar zijn of haar leeftijd. Zo ontstaat een vrij gedetailleerd beeld van de leeftijdsgroepen die De DrugLijn contacteren.

Mensen van alle leeftijden nemen contact met De DrugLijn. De jongste beller en de jongste mailers waren telkens tien jaar oud. De oudste beller was 92 jaar, de oudste mailer was er 69.

Tabel 3 maakt duidelijk dat de telefoonlijn een ouder publiek aanspreekt. Een beller op drie (33%) is veertiger. Dat is bij uitstek de leeftijdsgroep die veel bezorgde ouders omvat. Ook al steeg het aantal vijftien- tot twintigjarigen dat belde licht, bellen lijkt voor de meeste jongeren echt passé.
Jongeren hebben een duidelijke voorkeur voor e-mail. Bijna de helft van de mailers (47%) is jonger dan vijfentwintig. Het aantal mailers jonger dan vijftien jaar steeg met een procentje. Dat is goed nieuws, want het aantal mailende jongeren nam de voorgaande jaren af. De meeste mailers onder vijftien zijn scholieren die op zoek zijn naar informatie. Het percentage mailers ouder dan veertig neemt van jaar tot jaar licht toe. Maar ook al zijn inmiddels steeds meer mensen vertrouwd met e-mail, toch hebben de oudere leeftijdscategorieën duidelijk nog een veel grotere voorkeur voor telefonisch contact.

| Weekdag | e-mail | telefoon | totaal |
|---|---|---|---|
| tot 15 jaar | 4% | 1% | **2%** |
| 15 - 19 j. | 22% | 5% | **11%** |
| 20 - 24 j. | 21% | 8% | **13%** |
| 25 - 29 j. | 14% | 11% | **12%** |
| 30 - 34 j. | 10% | 10% | **10%** |
| 35 -39 j. | 7% | 11% | **9%** |
| 40 - 44 j. | 7% | 15% | **12%** |
| 45 -49 j. | 6% | 18% | **14%** |
| 50 -54 j. | 5% | 10% | **9%** |
| 55 -59 j. | 3% | 5% | **4%** |
| 60 j. en ouder | 1% | 6% | **4%** |
| | 100% | 100% | **100%** |

Tabel 3: leeftijd van de bellers en de mailers

De totalen van bellers en mailers illustreren twee belangrijke leeftijdsgroepen voor De DrugLijn: ongeveer een vraag op vier wordt gesteld door een veertiger of door een jongere tussen 15 en 25 jaar. Samen vertegenwoordigen zij exact de helft van bellers en mailers.

**Doelgroepen: meer gebruikers dan ooit**

Drie doelgroepen nemen veel vaker contact met De DrugLijn dan andere: bijna een derde van alle vragen komt van (ex-) gebruikers van alcohol of andere drugs. Een kwart van de vragen wordt gesteld door ouders en een e-mail of oproep op vijf komt van andere direct gerelateerde personen.

*(ex-)Gebruikers*
Een van de belangrijkste vaststellingen in de cijfers van 2010 is de toename van het aantal gebruikers en ex-gebruikers dat de lijn contacteert. Zij waren goed voor 31% van alle vragen. In 2009 was dat nog 27%. De stijging zet zich al een paar jaar door en zorgde in 2008 voor een kantelpunt: vanaf toen waren niet langer ouders, maar (ex-)gebruikers de grootste doelgroep.

| Wie contacteerde De DrugLijn | e-mail | telefoon | totaal |
|---|---|---|---|
| (ex-/ooit-)Gebruiker | 31% | 31% | **31%** |
| Ouder | 11% | 31% | **25%** |
| Gerelateerde (o.a. partner, broer/zus, vriend,…) | 21% | 20% | **20%** |
| Scholier/studenten en geïnteresseerde | 21% | 4% | **8%** |
| Intermediaire hulpverlening | 6% | 7% | **7%** |
| Intermediaire preventie | 9% | 4% | **6%** |
| Andere | 1% | 3% | **2%** |
| | 100% | 100% | **100%** |

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren



De verklaring lag bij de toename van het aantal e-mails en het feit dat (ex-)gebruikers onder mailers met voorsprong de grootste groep vormden. Dat is anno 2010 nog steeds zo, meer nog: hun percentage is onder de mailers nog toegenomen. De ervaring leert dat online contact hen meer aanspreekt. De grotere afstand in de communicatie via e-mail creëert immers een gevoel van controle op en veiligheid bij wat er online besproken wordt.
Nieuw in 2010 was dat het percentage (ex-)gebruikers bij de bellers sterk toenam. Hun aantal steeg van 27% in 2009 naar 31% in 2010. Er zijn dus evenzeer (ex-)gebruikers die net nood hebben aan het directere contact van de telefoonlijn. In elk geval vormen ze nu ook aan de telefoonlijn – samen met ouders – de grootste groep. Het is frappant dat ze nu zowel aan de telefoonlijn als bij de e-mailservice 31% van alle contacten vertegenwoordigen.
De toename van het aantal (ex-)gebruikers heeft overigens impact op nog andere jaarcijfers. Aangezien (ex-)gebruikers vaak mannen zijn, verklaart hun toename ook het toegenomen percentage mannen dat De DrugLijn contacteert in het algemeen. En aangezien het regelmatig om gebruikers tussen twintig en dertig jaar oud gaat, is ook die leeftijdscategorie in totaal iets beter vertegenwoordigd dan in voorgaande jaren.

*Ouders*
Het percentage ouders kent een omgekeerde evolutie. Zoals vermeld vormden zij jarenlang de grootste groep, maar terwijl ze destijds meer dan 30% van alle contacten vertegenwoordigden, was dat in 2010 nog 25%. Aan de telefoon vormen ze nog net de grootste groep, ook al zijn ze bijgebeend door (ex-) gebruikers.
Het percentage ouders dat belt, schommelt al jaren tussen 30 en 33%. De 31% bellende ouders in 2010 toont dus dat hun aandeel stabiel blijft. Daar staat tegenover dat de e-mailservice hen blijkbaar niet kan bekoren: ook in voorgaande jaren schommelde het aantal mails van ouders rond 10%. Dat lage percentage mailende ouders trekt ook het totale percentage ouders naar beneden.

*Gerelateerden*
Een derde en belangrijke doelgroep wordt gevormd door andere personen uit de directe omgeving van een gebruiker: partners, broers, zussen, andere familieleden of vrienden. Ze vertegenwoordigen een beller of mailer op vijf. In tegenstelling tot ouders spreekt online contact hen wel aan. Ze mailen procentueel gezien zelfs iets vaker dan dat ze bellen.
Toch is er een verschil tussen mailende en bellende gerelateerden. Als zij mailen gaat het heel vaak om jongere gezinsleden, jongere partners dan aan de telefoon. Ook vrienden van jonge gebruikers zullen veel sneller mailen. Het is erg positief dat deze jonge mensen online bereikt worden.

*Andere groepen*
Hetzelfde geldt voor scholieren en studenten. Ook bij hen scoort de e-mailservice goed. Zij mailden in 2010 zelfs nog iets vaker dan het jaar voordien. Dat heeft er mee te maken dat de e-mailservice ingebed zit in de DrugLijnwebsite. Die site kende niet alleen een recordaantal bezoekers, hij bulkt ook van informatie en is dus erg bruikbaar bij school- en studieopdrachten. Een mailtje sturen voor extra informatie of voor een antwoord op maat is voor scholieren en studenten dan ook maar een kleine moeite.

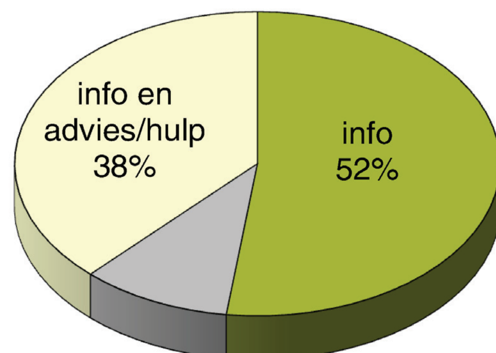
Ook nogal wat mensen die zelf in preventie, in de zorg of in de hulpverlening actief zijn, kloppen bij De DrugLijn aan. Vooral in het preventiewerk lijkt het mailen naar De DrugLijn inmiddels goed ingeburgerd. Vragen uit het preventiewerk slaan bijvoorbeeld op het uitwerken van een alcohol- en drugbeleid of hebben te maken met documentatie, campagnes en publicaties. Bellers of mailers uit de zorg of hulpverlening hebben vaker vragen over hulpmogelijkheden voor hun patiënten of cliënten en zijn vaak op zoek naar doorverwijsadressen.
Het gebeurt ook wel eens dat bijvoorbeeld een apotheker, een advocaat of een journalist De DrugLijn contacteert. Zij worden gebundeld in de categorie ‘andere’.

## Een veelvoud aan vragen en onderwerpen

De DrugLijn registreert informatie over de aard van de vragen en de inhoud van de contacten.
Nogal wat mensen willen steun of advies bij problemen door alcohol- of ander druggebruik, anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van de diverse drugs.
Ook vragen naar concrete mogelijkheden qua hulpverlening en preventie komen dagelijks aan bod. De cijfers over het aantal doorverwijzingen tonen aan dat de lijn een drempelverlagende rol vervult.
Elk jaar is er uiteraard ook veel belangstelling voor de cijfers over de verschillende drugs die aan bod komen in de contacten.



Aard van de vragen aan De DrugLijn




Grafiek 3: aard van de vragen aan De DrugLijn

**Informatie en/of advies**

De vragen kunnen grosso modo opgedeeld worden in vragen naar informatie en vragen naar advies of hulp. Niet zelden komt echter een combinatie van beide soorten vragen aan bod.
In iets meer dan de helft van de contacten stonden vragen naar informatie centraal. Dat illustreert dat De DrugLijn geen noodlijn en evenmin een hulplijn in de strikte betekenis van het woord is. Toch is ze meer dan zomaar een infolijn. Het aantal contacten waarin een vraag naar advies of hulp aan bod kwam nam in 2010 zelfs toe en lag 2% hoger dan in 2009. Ook al blijft het percentage loutere hulpvragen beperkt, het gaat wel vaak om contacten waarin De DrugLijn een verschil kan maken.
In de overige contacten kwam een combinatie van vragen aan bod: veel bellers en mailers steken van wal met een puur informatieve vraag, maar daarachter blijken vaak vragen naar advies en hulp schuil te gaan.

## Over effecten, kenmerken en risico's van drugs

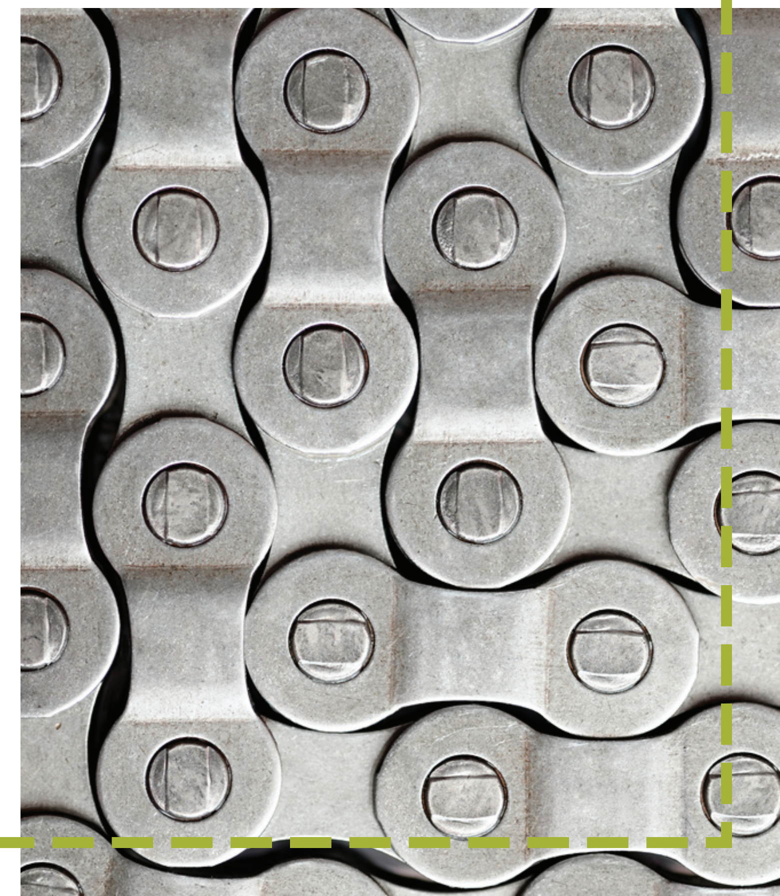
In twee op drie e-mails en telefoongesprekken (67%) worden vragen gesteld over de effecten, kenmerken en risico's van een of meerdere drugs.
De helft van die contacten gaat over de algemene effecten en risico's van alcohol en andere drugs. Ook vragen over hoe men het gebruik kan herkennen worden vaak gesteld.
De opspoorbaarheid in bloed en urine is eveneens een onderwerp waarover al jarenlang veel vragen worden gesteld. In het najaar van 2010 kwamen daar – door de invoering van de wet op drugcontroles in het verkeer – ook vragen over de speekseltests bij.
Het aantal vragen over wetgeving blijft al jaren onverminderd hoog en nam in 2010 procentueel gezien nog lichtjes toe. De verwarring over de cannabiswetgeving blijft vaak groot, maar de laatste jaren worden er ook meer vragen over de alcoholwetgeving gesteld. Tot slot zorgde ook de invoering van speekselcontroles in het verkeer voor een aantal juridische vragen.

| Productinformatie | | | totaal |
|---|---|---|---|
| Effecten en/of gevaren | 50% | 49% | 50% |
| Aanwezig in bloed, urine, speeksel | 15% | 21% | 19% |
| Signalen van gebruik | 10% | 21% | 18% |
| Wetgeving | 20% | 16% | 17% |
| Manieren van gebruik | 9% | 17% | 15% |
| Afkickverschijnselen | 11% | 12% | 12% |
| Uitzicht | 2% | 4% | 4% |
| Productcombinaties | 5% | 4% | 4% |
| Samenstelling | 3% | 2% | 3% |
| Vervangende medicatie | 3% | 3% | 3% |
| Zwangerschap | 3% | 1% | 2% |
| Overdosis | 2% | 2% | 2% |
| Prijzen | 1% | 2% | 2% |
| Medicinaal gebruik | 0% | 1% | 1% |
| Andere (bvb. straattaal) | 4% | 2% | 2% |

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

*Noot: in een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over genotmiddelen ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan een van dergelijke vragen gesteld wordt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

Aan de telefoon worden steevast meer vragen gesteld over aspecten die de omgeving van een gebruiker bezighouden: hoe gebruik herkennen, hoe wordt een bepaalde drug gebruikt, hoe ziet een drug eruit, is het op te sporen in de urine,… Dat valt natuurlijk te verklaren door het feit dat veel ouders gebruikmaken van de telefoonlijn om De DrugLijn te contacteren.
Meer delicate thema's zoals wetgeving, maar bijvoorbeeld ook zwangerschap of de samenstelling van drugs, komen dan weer meer aan bod via e-mail. Dit soort vragen leeft veel meer bij gebruikers en zoals reeds vermeld hebben zij al jarenlang een voorkeur voor e-mailcontact met De DrugLijn.



De DrugLijnmedewerkers stellen vast dat de vragen van bellers en mailers er doorheen de jaren niet eenvoudiger op worden. Tien jaar terug belde men nog wel eens met de vraag "hoe ziet een jointje eruit?", maar het antwoord op dergelijke basisvragen vindt men vandaag vlot op de DrugLijnsite. Ook de stijgende beantwoordduur die reeds vermeld werd, zou te maken kunnen hebben met de toenemende complexiteit: moeilijkere vragen vergen vaak langere antwoorden.

**Problemen bespreekbaar maken**

Ook al is de helft van de vragen vooral van informatieve aard, toch willen veel mensen bij De DrugLijn hun verhaal kwijt. Ze hebben er behoefte aan om op een discrete en anonieme manier hun problemen aan te kaarten: in vier op vijf gesprekken en ook in drie e-mails op vijf komen relationele of emotionele problemen aan bod.

Welk soort emotionele of relationele problemen aan bod komen, hangt sterk af van wie De DrugLijn contacteert. Ouders bijvoorbeeld hebben vaak een grote behoefte om over hun problemen te praten. Gezien hun voorkeur om te bellen eerder dan te mailen, komen in alle telefoongesprekken met De DrugLijn in de eerste plaats problemen in de ouder-kindrelatie aan bod (in 38% van alle gesprekken waarin een probleem ter sprake komt). In e-mails waarin een probleem ter sprake komt, gaat het slechts in 21% van de gevallen om de ouder-kindrelatie.
Bij problemen met het eigen gebruik is het beeld omgekeerd: dit soort problemen wordt in e-mails het vaakst aangekaart (35%) en komt aan de telefoon pas op de tweede plaats (26%). Aangezien in 2010 het aantal (ex-)gebruikers dat De DrugLijn contacteerde is toegenomen, kwamen problemen met eigen gebruik ook vaker aan bod dan in de jaren voorheen.

Voorts valt op dat de mate waarin problemen in partner- en vriendenrelaties aangekaart worden bij mailers (respectievelijk 12% en 9%) telkens hoger ligt dan bij bellers (respectievelijk 9% en 8%). In e-mails worden ze overigens door jongere partners en vrienden ter sprake gebracht dan aan de telefoonlijn.

Een belangrijke vaststelling is ook dat persoonlijke problematieken (zoals depressie of angsten) meer ter sprake komen dan vroeger: 11% in 2010 tegenover 7% in 2009. Het illustreert opnieuw dat de complexiteit van de aangekaarte problemen toeneemt. Dat mensen deze problemen meer aankaarten, toont ook aan dat De DrugLijn hen voldoende vertrouwen inboezemt.

**Wegwijs maken**

Naar De DrugLijn bellen of mailen is een eerste stap die voor veel mensen al behoorlijk wat moed vergt. Door haar laagdrempeligheid is De DrugLijn goed geplaatst om mensen verder wegwijs te maken. Want het is niet de ambitie van De DrugLijn om drank- en drugproblemen met een telefoongesprek of e-mail plotsklaps op te lossen. Dat vergt uiteraard veel meer en daarom worden bellers en mailers heel vaak doorverwezen naar centra, organisaties en diensten waar men terechtkan voor preventie en documentatie, maar zeker ook voor advies en hulpverlening. Concreet werden in 2010 in 56% van alle gesprekken en e-mails doorverwezen. Dat is een toename tegenover 2009. Omdat per gesprek of e-mail vaak meer dan een verwijsmogelijkheid wordt meegegeven, ging het in totaal om maar liefst 4.126 doorverwijzingen.

De DrugLijn verwijst de bellers en mailers vooral door naar hulpverleningsmogelijkheden. Zoals tabel 6 illustreert, gebeurde 46% van de verwijzingen naar centra waar men terechtkan voor ambulante drughulpverlening. Het aantal verwijzingen naar residentiële centra (waar mensen worden opgenomen voor ontwenning) ligt een stuk lager (18%). Een opname is uiteraard een stuk ingrijpender dan ambulante hulp en of zoiets aangewezen is, is voor de DrugLijnmedewerkers op basis van een eenmalig contact met de beller of mailer vaak moeilijk in te schatten.

| Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar ... | ✉ en ☎ |
|---|---|
| ambulante drughulp | 46% |
| residentiële drughulp | 18% |
| algemene eerstelijnsinstanties | 24% |
| welzijnscentra en infodiensten | 11% |
| VAD | 10% |
| zelfhulpgroepen | 7% |
| ambulante GGZ (niet alcohol- en drug-specifiek) | 4% |
| preventiediensten | 6% |
| websites van externen | 11% |

Tabel 6: doorverwijzingen

*Noot: Bij sommige mails en gesprekken vindt meer dan één verwijzing plaats. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*





Ook naar algemene eerstelijnsinstanties zoals de huisarts wordt vaak verwezen. Dat geldt ook voor een breed gamma aan welzijnscentra zoals Jongerenadviescentra of Justitieel Welzijnswerk. Uiteraard wordt regelmatig doorverwezen naar zelfhulpgroepen en groepswerkingen alsook naar Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg zonder specifiek aanbod voor alcohol- of drughulp en naar diverse preventiediensten.
De verwijzingen naar VAD (Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen) staan vaak in functie van documentatiemateriaal, vakliteratuur of vragen over een alcohol- en drugbeleid. Met het toenemende succes van de e-mailservice wordt ook steeds meer naar websites verwezen. Dat gaat overigens verder dan puur informatieve websites en omvat ook het aanbod voor online alcohol- en drughulp dat de laatste jaren is ontstaan.

**Steeds meer vragen over alcohol en medicatie**

*In 2010 kwam in 86% van alle telefoongesprekken en e-mails een of meerdere drugs aan bod. Alles samen gaat het om duizenden vragen over en vermeldingen van drugs. In 17% van de contacten waarin geen drug expliciet benoemd werd, ging het bijvoorbeeld om een beller die gewoon een adres voor hulp vraagt of om een mailer die iets over drugs in het algemeen wil weten.*

**Cannabis** is de meest gebruikte illegale drug en vandaar ook bij De DrugLijn steevast de meest besproken drug. Hij kwam aan bod in 37% van de contacten waarin een drug benoemd werd. Dat percentage schommelt van jaar tot jaar en lag in 2010 een paar procent lager dan in 2009 (39%). Vooral in e-mails maakt het percentage vragen over cannabis bokkensprongen: na een sterke toename in 2009, viel het in 2010 terug tot op het niveau van 2008.

**Alcohol** is de tweede meest vermelde drug. Dat is niet vanzelfsprekend, want ook al wil De DrugLijn er zeker ook zijn voor vragen over alcohol, de naam van de lijn roept vooral associaties met illegale drugs op. Toch is sinds de oprichting van De DrugLijn het percentage vragen over alcohol verdubbeld. Ook vorig jaar kende weer een stijging van het percentage: van 23% in 2009 tot 25% in 2010. Die stijging gold overigens zowel voor vragen via e-mail als aan de telefoonlijn.

Het percentage vragen over **medicatie** kent eveneens een toename van jaar tot jaar. Het gaat daarbij vooral om vragen over slaap- en kalmeringsmiddelen, maar ook pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en diverse andere medicijnen komen aan bod. In 2010 was de stijging van het percentage nog groter dan de jaren voorheen: van 11% in 2009 naar 15%. De stijging is – net zoals voor alcohol- even groot in e-mails als aan de telefoon. Het is een van de opvallendste cijfers uit 2010.

De stijging in het aantal vragen over alcohol en medicijnen is frappant omdat het percentage vragen over zowat alle illegale drugs daalt. Dat is ook voor **cocaïne** zo. Hoewel er de laatste jaren heel veel over die drug te doen is, bleef het percentage vragen over cocaïne sinds 2007 stabiel. In 2010 – voor het eerst sinds de oprichting van De DrugLijn – daalde het: van 17% in 2009 tot 15% in 2010. Het aantal vragen over medicatie ligt met andere woorden even hoog als dat over cocaïne. Tot 2009 was cocaïne de derde meest besproken drug, sinds 2010 deelt het die plaats met vragen over medicatie.

Het percentage vragen over **speed, heroïne en xtc** daalde licht. De daling van de vragen over die laatste drug houdt al jaren aan en blijft zich voortzetten.
Voor een aantal andere drugs bleef het percentage vragen grosso modo stabiel. Dat was onder andere zo voor **methadon, GHB, vluchtige snuifmiddelen**, maar bijvoorbeeld ook **gokken.**

De cijfers over welke drugs ter sprake komen bij De DrugLijn worden wel eens beschouwd als een aanwijzing van hoe het met druggebruik in Vlaanderen gesteld is. Toch is die redenering te kort door de bocht. Het is correcter om te stellen dat de cijfers een barometer zijn die aangeeft over welke drugs er in Vlaanderen vragen leven.

De DrugLijn krijgt vooral vragen over cannabis en alcohol. Het percentage vragen over cannabis viel in 2010 terug terwijl dat voor alcohol bleef toenemen. De stijging van het percentage vragen over medicatie was opvallend. Het percentage vragen daaromtrent situeert zich op het niveau van het aantal vragen over cocaïne. Nadat het percentage vragen over cocaïne een paar jaar stabiel bleef, viel dat in 2010 en voor het eerst sinds de oprichting van De DrugLijn terug.

| Als drugs ter sprake kwamen, ging het om ... | | | **totaal** |
|---|---|---|---|
| Cannabis | 30% | 40% | **37%** |
| Alcohol | 23% | 26% | **25%** |
| Medicatie | 13% | 15% | **15%** |
| Cocaïne | 11% | 16% | **15%** |
| Speed | 8% | 10% | **9%** |
| Heroïne | 3% | 6% | **5%** |
| Xtc | 5% | 2% | **3%** |
| Methadon en buprenorfine | 3% | 3% | **3%** |
| Gokken | 2% | 3% | **2%** |
| GHB | 2% | 2% | **2%** |
| Tabak | 2% | 2% | **2%** |
| Vluchtige snuifmiddelen en poppers | 1% | 1% | **1%** |
| LSD en verwante hallucinogenen | 1% | 1% | **1%** |
| Paddenstoelen | 1% | 0% | **1%** |
| Ecodrugs, smartdrugs | 2% | 1% | **1%** |
| Internet/Gaming | 1% | 1% | **1%** |
| Research chemicals (bv. Mephedrone) | 1% | 0% | **1%** |

Tabel 7: aan bod gekomen producten

*Noot: in sommige mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds gebeurt het dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één product aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.*

## Over gebruik en misbruik van drank, drugs, pillen en gokken

Zoals de overdaad aan cijfers illustreert, worden aan De DrugLijn allerlei vragen gesteld. Uiteraard worden die vragen niet zomaar gesteld. Vaak houden ze verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het alcohol- of ander druggebruik van de beller of mailer zelf, maar nog vaker gaat het om het gebruik van iemand uit diens omgeving. Ook wat dat betreft registreert De DrugLijn een aantal anonieme gegevens.

**Geslacht van de gebruiker**

De meerderheid van wie De DrugLijn contacteert is vrouw. De geslachtsverhoudingen liggen echter helemaal anders wanneer gekeken wordt naar de gebruikende personen over wie gebeld of gemaild wordt. In 79% van de gevallen is dat een man. Bij ouders die bellen of mailen naar aanleiding van het gebruik van hun kind, blijkt het in 84% van de gevallen om de zoon te gaan; partners bellen of mailen in 83% van de gevallen omwille van hun mannelijke partner. De enige uitzondering op de regel vormen kinderen van gebruikende ouders: 53% van hen neemt contact omwille van middelengebruik door een vrouw, zijnde de moeder.

**Leeftijd van de gebruiker**

Ook de leeftijd van de gebruikers over wie men belt of mailt, wordt geregistreerd. Slechts 3% belt of mailt naar aanleiding van het gebruik van iemand jonger dan 15 jaar. Vooral het gebruik door jongeren tussen 15 tot 25 jaar komt ter sprake: 56% van de bellers en mailers neemt contact omwille van het gebruik van iemand uit die leeftijdscategorie.

**Aard van het gebruik**

De eenmaligheid en de afstand in het contact met De DrugLijn maakt het moeilijk om de aard, omvang of ernst van drank- en druggebruik in te schatten. Toch proberen de beantwoorders in een paar categorieën te vatten over welk gebruik mensen bellen of mailen.

In 15% van de gevallen gaat het om een vermoeden van gebruik of om pas ontdekt gebruik. Een grotere groep van 20% belt of mailt naar aanleiding van experimenteel gebruik. Meer dan de helft (55%) van alle gebruik dat ter sprake komt, is echter regelmatig of ronduit problematisch middelengebruik. Bij 10% ten slotte is er sprake van herval of een vermoeden van herval.

**Wie is bezorgd om welke drug**

Uit de registratiegegevens blijkt een sterke link tussen de doelgroep die over iemands drank- of druggebruik contact neemt en de betrokken drug. Naargelang de doelgroep doen zich soms grote verschillen voor. Tabel 8 illustreert die verschillen voor de drie drugs waarover De DrugLijn de meeste vragen krijgt.

Iets meer dan de helft van de ouders neemt contact omwille van het cannabisgebruik van hun kind. In tweede orde komt cocaïnegebruik ter sprake. Slechts een minderheid van 7% belt uit bezorgdheid voor het alcoholgebruik of –misbruik van hun (jong of volwassen) kind.

Ook vrienden van gebruikers nemen in eerste instantie contact omwille van cannabisgebruik. In deze groep valt wel op dat het percentage dat belt of mailt omwille van cocaïne- en alcoholgebruik (respectievelijk 21 en 22%) erg dicht in elkaars buurt ligt. Wat bezorgdheid over cocaïnegebruik betreft, scoort de categorie vrienden hoger dan in 2009. Ook over alle doelgroepen heen scoren zij voor cocaïnegebruik het hoogst.

Die vaststelling biedt perspectief voor preventie en de rol die vrienden kunnen spelen in het voorkomen van problemen door cocaïnegebruik. De Partywise-campagne 'Hoe is jouw vriend op coke' van VAD en De DrugLijn focuste in 2010 net op die doelgroep en op dat thema.

Neemt een partner contact, dan ziet het beeld er opnieuw anders uit. Zij bellen en mailen vooral omwille van alcoholgebruik en in iets mindere mate omwille van cannabis- en cocaïnegebruik. Toch is het percentage partners dat bezorgd is om cocaïnegebruik in vergelijking met de andere doelgroepen vrij groot.

Bij andere familieleden die bellen of mailen is er een gelijkaardig patroon: het gaat ook bij hen in eerste instantie om alcoholgebruik, gevolgd door cannabis- en cocaïnegebruik. Kinderen van gebruikende ouders bellen of mailen in meer dan vier gevallen op vijf omwille van het alcoholgebruik van hun ouder. Een enkel kind is bezorgd om het cannabisgebruik van zijn ouder. Andere, niet in tabel 8 vermelde producten waarover kinderen bellen zijn medicatiegebruik en gokken.

Gebruikers zelf tot slot nemen meestal contact omwille van hun cannabisgebruik. Dat cijfer gaat in tegen de opvattingen die bij sommige mensen leven als zou cannabisgebruik niet problematisch kunnen zijn, of nog dat cannabisgebruikers geen probleeminzicht hebben. De realiteit is dat best heel wat mensen met cannabis in de problemen komen en ook echt op zoek gaan naar hulp om die problemen aan te pakken. In tweede instantie bellen of mailen gebruikers omwille van hun alcoholgebruik en in mindere mate over hun cocaïnegebruik.

| Belangrijkste doelgroepen | Alcohol-gebruik | Cannabis-gebruik | Cocaïne-gebruik |
|---|---|---|---|
| Ouders bellen of mailen naar aanleiding van | 7% | 53% | 10% |
| Partners bellen of mailen naar aanleiding van | 31% | 25% | 19% |
| Kinderen van gebruikende ouders bellen of mailen naar aanleiding van | 84% | 3% | 0% |
| Overige familie belt of mailt naar aanleiding van | 35% | 25% | 14% |
| Vrienden bellen of mailen naar aanleiding van | 22% | 28% | 21% |
| Gebruikers zelf bellen of mailen naar aanleiding van | 22% | 35% | 11% |

Tabel 8: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?



# Deel 2: de werking in 2010

de druglijn

## Online

### Een nieuwe service: Skypen met De DrugLijn

De DrugLijn kan men bellen en mailen. Maar in september 2010 werd op proef gestart met een derde contactmogelijkheid: een gesprek voeren via Skype.

#### Een gesprek via het internet

Veel mensen kennen Skype of hebben er wel eens van gehoord. Maar waarom is het interessant voor een lijn als De DrugLijn? Eerst en vooral is skypen handig. Je raakt er vlot mee aan de slag en in tegenstelling tot vroeger is de kwaliteit van de verbinding meestal prima. Skypen is bovendien gratis. De software kan gratis gedownload worden en wie vervolgens naar een andere Skypegebruiker belt, heeft volledig gratis contact. Voor De DrugLijn is dat een mooi alternatief voor de traditionele telefoonlijn die niet volledig gratis is.
Bovendien merkten de medewerkers op dat steeds meer bellers contact nemen terwijl ze informatie op www.druglijn.be aan het bekijken zijn. Vanuit die optiek vergt het van mensen die sowieso online zijn slechts een paar muisklikken om meteen ook online een gesprek te voeren.

#### Hoe gaat het in zijn werk?

Net zoals de telefoon- en e-mailbeantwoording vereist het aanbieden van de Skype-service een aantal afspraken of spelregels. Vooral dan wat de bereikbaarheid en privacy betreft. Eerst en vooral werd beslist om via Skype enkel gesprekken te voeren en dus niet te chatten of de webcam te gebruiken. Skypen kan van maandag tot vrijdag en telkens van 18 tot 20 uur.



De anonimiteit is uiteraard een belangrijk aandachtspunt. Daaromtrent werd op de DrugLijnsite de nodige info en een aantal tips toegevoegd. Net zoals bij e-mailcontact verbindt De DrugLijn zich tot anonimiteit, ook al krijgt de beantwoorder iemands mailadres of Skype-gegevens te zien. Omgekeerd wordt toegelicht hoe oproepers de sporen van hun contact met De DrugLijn in hun Skype-software kunnen wissen.

#### Primeur

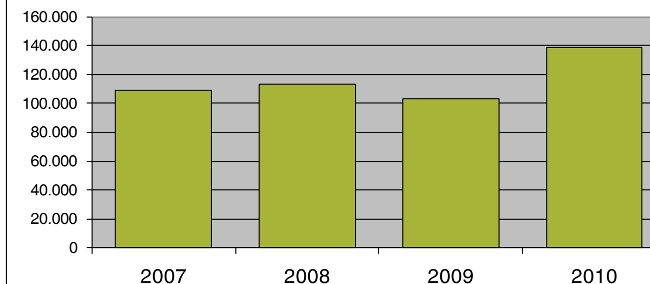
De DrugLijn wil via Skype het beste van die twee werelden combineren: een gratis gesprek met een medewerker mogelijk maken, maar dan online. Ook al werd de Skypeservice in 2010 nog niet actief gepromoot, het ging alleszins om een primeur. De DrugLijn is immers de eerste advies- en infolijn in haar soort die een dergelijke service aanbiedt.

### Op weg naar een nieuwe DrugLijnwebsite

Zonder website is er geen e-mailservice van De DrugLijn, kan er geen Skype aangeboden en bestaat er evenmin een platform voor tal van campagnes en sensibiliserende initiatieven. De DrugLijnwebsite speelt dus alsmaar meer een belangrijke rol in de hele werking van de lijn. Hoe belangrijk blijkt ook uit de bezoekersaantallen van 2010. Het aantal unieke bezoekers steeg tot 138.935, wat een derde meer is dan het jaar voordien.

De site van De DrugLijn biedt al sinds 2003 een pak betrouwbare informatie. Maar omdat het internet zo snel evolueert, werd het tijd voor een volledig nieuwe site. Daar werd in 2010 hard aan gewerkt. Het was een proces dat in januari van start ging en dat tegen het einde van het jaar uitmondde in een site die volop in de steigers stond, klaar om in januari 2011 op het wereldwijde web te worden losgelaten.

www.druglijn.be is met voorsprong de drukst bezochte site die VAD aanbiedt. Om de daarbij horende verwachtingen waar te maken, werd bij de opstart van de nieuwe site veel energie besteed aan de informatiearchitectuur. De aandachtspunten die daarbij voorop stonden waren: gebruiksgemak verhogen, inspelen op herkenning en verwachtingen van de bezoeker, flexibiliteit, kruisverwijzingen doorheen de site,… Kortom een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke site, volledig in de geest van de laagdrempeligheid die De DrugLijn kenmerkt.




Grafiek 4: unieke bezoekers op www.druglijn.be

Inhoudelijk blijven de ‘klassiekers’ zoals het Drugs ABC, waarmee de site van De DrugLijn al jaren hoge toppen scheert, behouden. De vorm en structuur werd wel wat aangepast zodat alles in een gebruiksvriendelijker kleedje zit. En uiteraard kregen alle teksten een grondige update, zowel inhoudelijk als qua vlotte online leesbaarheid.
De DrugLijn gaat er prat op dat zij er is voor iedereen en voor elk soort vraag. Om daar nog meer aan tegemoet te komen, voorziet de nieuwe site in een aanbod op maat voor een heel spectrum van publieksdoelgroepen, gaande van scholieren en studenten tot collega’s, ouders, partners, vrienden of kinderen van gebruikers. Wie bijkomende vragen heeft over de aangeboden informatie, kan via de site met één extra klik meteen zijn vraag doormailen of vindt info over de bereikbaarheid via telefoon en Skype.

Een andere belangrijke vernieuwing is de online catalogus. Al het materiaal van VAD is nu ook bestelbaar of downloadbaar op de DrugLijn-site. Tegelijk wordt de nieuwe website een platform dat zich in vergelijking met vroeger nog meer zal lenen tot campagnes of het ad hoc in de kijker plaatsen van relevante informatie.



## Tevredenheidsmeting bij e-mailers

De DrugLijn hecht veel belang aan de evaluatie van haar werking en de kwaliteit van de geboden service.
Een mailtje om de beantwoorders te bedanken voor hun antwoord is geen uitzondering. Dat is al een indicatie voor de tevredenheid van de mailers, maar om alles toch wat beter in kaart te brengen, wordt de tevredenheid systematischer bevraagd. Een online-enquête bij de e-mailers die De DrugLijn contacteren peilt al vijf jaar naar hun motivatie om te mailen en hun mening over de geboden service. Concreet wordt onderaan elk e-mailantwoord dat de DrugLijnmedewerkers versturen een oproep toegevoegd om deel te nemen aan een tevredenheidsmeting. Via een externe link naar een online en anoniem vragenformulier met twaalf gesloten vragen (op leeftijd na) kan wie dat wil zijn feedback geven.
De resultaten daarvan werden ook voor het werkjaar 2010 gebundeld.
Op de vraag om de e-mailservice een algemene score te geven, haalde De DrugLijn in 2010 een gemiddelde van 8,97/10.

Meer dan een respondent op drie (34%) geeft aan dat mailen hem beter ligt dan bellen. Bijna een kwart (23%) zegt zelfs dat ze De DrugLijn niet zouden bellen. Dat illustreert dat de e-mailservice en de telefoonlijn echt een eigen publiek aanspreken. Amper 3% antwoordt een e-mail te verkiezen omdat de openingsuren van de telefoonlijn (maandag tot vrijdag van 10 tot 20 uur) hen slecht uitkomen. De onbereikbaarheid van de telefoonbeantwoorders op bepaalde momenten is dus zelden de reden waarom men mailt. Ook het feit dat de telefoonlijn niet volledig gratis is en mailen wel, speelt voor een minderheid van 13% een rol.

Wat de kwaliteit van de geboden service betreft, scoorde De DrugLijn ook in 2010 erg goed. Er is veel vertrouwen in de anonimiteit: 93% vindt dat die 'voldoende' of 'helemaal' gegarandeerd wordt. Voorts is er ook tevredenheid over de termijn waarbinnen men antwoord krijgt (92% is tevreden of heel tevreden), over de lengte en de toon van het antwoord (respectievelijk 98% en 97% is tevreden of heel tevreden). 92% vindt het antwoord 'erg' of 'voldoende' persoonlijk en op maat geschreven.
Minstens even belangrijk is het feit dat 86% zich 'erg' of 'voldoende' verdergeholpen voelt met het antwoord van De DrugLijn.

## Hoeveel is te veel? Het groeiend aanbod en toenemend succes van online vroeginterventie

De laagdrempeligheid maakt dat De DrugLijn regelmatig vragen krijgt van gebruikers die zichzelf niet meteen als verslaafd aan drank, drugs, pillen of gokken willen bestempelen, maar wel aanvoelen dat ze de controle over hun gebruik dreigen te verliezen. Ze willen wel degelijk iets aan hun druggebruik veranderen, maar stellen vast dat ze daar alleen niet in slagen. De stap naar professionele hulp is vaak (nog) te groot omdat ze zichzelf niet als verslaafde zien. Wel hebben zij nood aan steun, concrete tips en informatie. Net daarvoor blijkt het internet een erg geschikt medium te zijn.

Daarom lanceerde De DrugLijn in 2008 de site 'Hoeveel is te veel'. Die is sindsdien uitgegroeid tot een vaste waarde. Jaar na jaar werden er nieuwe online tools voor volwassen gebruikers van drank, drugs en pillen aan toegevoegd. Ook in 2010 groeide de site aan, zowel in aanbod als qua aantal bezoekers.

Aan de hand van vragenlijsten kunnen volwassen gebruikers op 'Hoeveel is te veel' niet alleen hun kennis testen over het product dat ze gebruiken, via zelftestvragenlijsten kunnen ze ook nagaan hoe risicovol hun gebruik is. Het aanbod voor cannabisgebruikers gaat nog een stapje verder. Met behulp van een online zelfhulpprogramma kunnen zij op vier tot zes weken tijd hun gebruik terugschroeven of volledig stoppen. Ook in 2010 werd dat aanbod verder uitgebreid. Een overzicht van de realisaties en resultaten:

## Nieuw aanbod: zelfhulpmodule voor cocaïnegebruikers

De blikvanger van 2010 was de lancering van een zelfhulpmodule voor cocaïnegebruikers. Die werkt analoog aan die voor cannabisgebruikers, al worden er in de teksten en oefeningen natuurlijk andere accenten gelegd. Maar de principes zijn dezelfde: gedurende vier tot zes weken zelfstandig aan de slag gaan door het registreren van gebruik en zin om te gebruiken, het bepalen van risicosituaties en strategieën om hiermee om te gaan. Gebruikers worden ondersteund door middel van leesopdrachten en kunnen contact opnemen met De DrugLijn voor verdere informatie, voor advies of een doorverwijsadres wanneer ze merken dat de zelfhulp voor hen niet volstaat.

## Optimalisering van de zelfhulpmodules

In 2010 werden ook enkele verbeteringen aan de zelfhulpmodules aangebracht. Zo kunnen gebruikers van de zelfhulpmodules voortaan contact met elkaar hebben, elkaar ondersteunen en ervaringen en tips uitwisselen via een forum. Ook nieuw is de mogelijkheid om, wanneer men een week niet ingelogd heeft in het zelfhulpprogramma, een herinneringsbericht te krijgen per e-mail of SMS. De bedoeling hiervan is het afhaken van deelnemers tegen te gaan.

Ook eerstelijnshulpverleners vormen sinds het begin van dit project een belangrijke doelgroep. Sinds dit jaar kunnen zij voor meer informatie terecht op een apart luik van de website. Dit bestaat uit een informatief deel dat ingaat op de achtergrond van online vroeginterventie, op wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van online tools en dat concrete tips aanreikt hoe dit aanbod gebruikt kan worden in de eigen praktijk. Een demo toont hulpverleners hoe de onderdelen van de zelfhulpmodules werken, zonder dat zij zich zelf hoeven aan te melden in het programma. Van die demo werd ook een aangepaste versie voor gebruikers zelf online geplaatst. Zo kunnen ook zij een beeld krijgen van hoe de zelfhulpmodules werken, alvorens zich aan te melden.

## Resultaten: een stijgend aantal bezoekers en gebruikers

In 2010 werd de website ‘Hoeveel is te veel’ 79.834 keer bezocht. Gemiddeld kreeg de website 219 bezoeken per dag. Dit bezoekersaantal zit stevig in de lift. In het laatste trimester van 2010 steeg het naar 424.

### Zelftest en kennistest

De website biedt volwassen gebruikers in totaal acht zelftestvragenlijsten en zes kennisvragenlijsten aan. Er werden in totaal 62.796 zelftesten afgelegd. De test voor alcoholgebruikers is met grote voorsprong de populairste, gevolgd door die voor cannabis en internetgebruik. Daarnaast werden er 33.432 kennistesten afgelegd, opnieuw met alcohol en cannabis als populairste testen.

| | Zelftest | Kennistest |
|---|---|---|
| Alcohol | 30.551 | 13.922 |
| Cannabis (gemakkelijk versie) | 14.073 | 6.973 |
| Cannabis (moeilijke versie) | - | 5.279 |
| Internet | 5.619 | - |
| Cocaïne | 4.608 | 3.269 |
| Gokken | 2.982 | 1.764 |
| Speed | 1.884 | - |
| Slaap- en kalmeringsmiddelen | 1.677 | - |
| Xtc | 1.402 | 2.225 |
| Totaal | 62.796 | 33.432 |

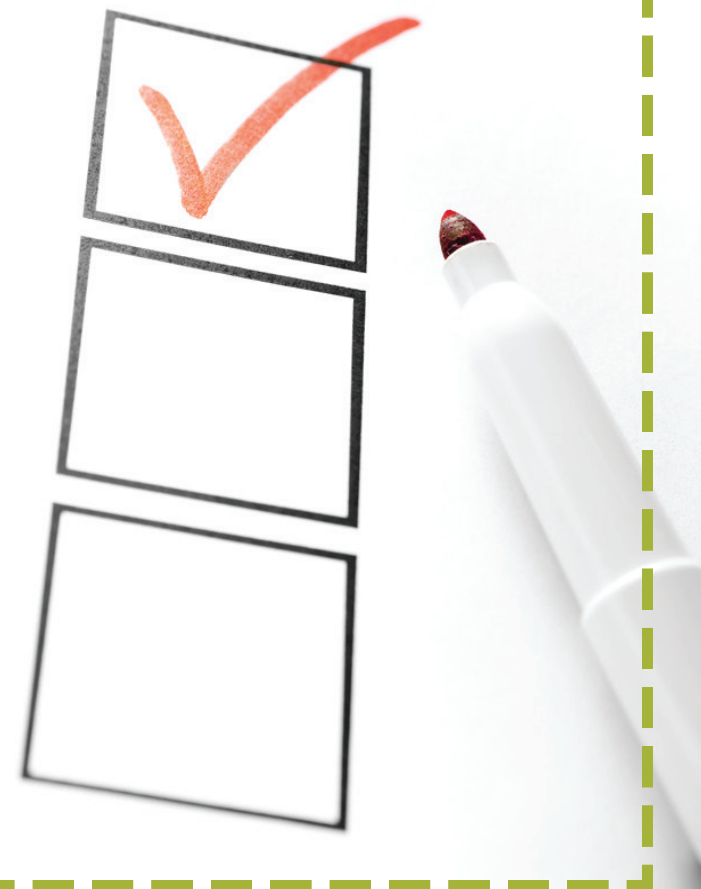
Tabel 9: aantal afgelegde testen

### Zelfhulpmodules

Voor de zelfhulpmodule cannabis meldden zich per maand gemiddeld 43 nieuwe gebruikers aan. Bij de zelfhulp cocaïne waren dat er 11 nieuwe gebruikers per maand. De geslachtsverdeling is vergelijkbaar in beide modules met ongeveer 76% mannen, 23% vrouwen en 1% onbekend. Net zoals de gemiddelde leeftijd van ongeveer 26 à 27 jaar. Bij cocaïnegebruikers lag die leeftijd iets hoger dan bij cannabisgebruikers. De meerderheid van de gebruikers stelde als doel om volledig te stoppen. Dat gold zeker voor de cocaïnegebruikers.

| | Zelfhulp cannabis | Zelfhulp cocaïne |
|---|---|---|
| Gemiddeld aantal nieuwe gebruikers per maand | 43 | 11 |
| Geslacht | 76% m / 23% v | 76% m / 23% v |
| Gemiddelde leeftijd | 26,3 | 27,5 |
| Aandeel dat wil stoppen | 59% | 86% |

Tabel 10: deelnemers zelfhulpmodules



## Evaluatieonderzoek

Uitval komt voor in elke vorm van hulpverlening en ook voor online zelfhulp is het kenmerkend. Om dit fenomeen verder in kaart te brengen, werd in 2010 gestart met een evaluatieonderzoek van de zelfhulpmodule cannabis. Dat polst ook naar de tevredenheid en de effectiviteit van de zelfhulpmodule. De respons bleef beperkt tot twintig personen. Daarom zal het onderzoek ook in 2011 verder lopen. De respons is voorlopig te laag om tot harde conclusies te komen, maar de cijfers leveren toch enkele aanwijzingen op.
Zo lijken de eerste resultaten de stelling te bevestigen dat online zelfhulp een nieuwe doelgroep bereikt die nog geen contact heeft gehad met de hulpverlening. Wanneer het gebruik bij de start van het programma vergeleken wordt met het gebruik drie maanden later, blijkt dat de meerderheid (elf van de zeventien respondenten die deze vraag hebben ingevuld) geminderd is. Een op vier van de respondenten is zelfs met twintig joints per week of meer verminderd. Bij drie respondenten is het gebruik niet veranderd en drie personen gebruiken na drie maanden meer dan bij de start van het programma. Alhoewel velen aangeven het programma niet erg lang vol te houden, boekt de meerderheid toch een positief resultaat: na drie maanden gebruiken zij aanzienlijk minder dan bij de start van het programma. Het zelfhulpprogramma scoort vooral goed op het verhogen van het inzicht in het eigen gebruik. De grootste struikelblokken zijn technische problemen en een onduidelijke structuur. Sommigen haken af omdat ze menselijke interactie missen (iets waaraan hopelijk tegemoet wordt gekomen door het forum extra te promoten) of omdat ze nog niet voldoende gemotiveerd zijn om elke dag de tijd en energie te investeren die nodig is om de opdrachten in het programma tot een goed einde te brengen.




# In beeld

## Nieuw logo en nieuwe huisstijl voor De DrugLijn

In het najaar van 2010 werd een nieuwe huisstijl voor De DrugLijn ontworpen. Vanaf november 2010 werd die geleidelijk aan geïmplementeerd.

De DrugLijn was jaar en dag herkenbaar aan haar blauwe letterlogo. Dat oogde no-nonsense, objectief en neutraal, net zoals De DrugLijn zich wou profileren. Naarmate het online aanbod van De DrugLijn aan belang won, werden in de voorbije jaren de beperkingen van het oude logo duidelijk. Vooral het feit dat het telefoonnummer zo centraal stond, belemmerde de beeldvorming dat De DrugLijn ondertussen veel meer is dan een telefoonlijn.

Een nieuw logo of een nieuwe huisstijl implementeren is ingrijpend. Zeker voor een werking waarin communicatie erg centraal staat. Daarom werd aangeklopt bij Today, een bureau dat gespecialiseerd is in zogeheten ‘brand design’.

*Geen logo maar een heuse stijl*

Het bureau ging bij de uitwerking van de nieuwe huisstijl in een aantal fases te werk. Eerst en vooral werden de bestaande publicaties en visuele identiteit van De DrugLijn geanalyseerd. In het algemeen stelden ze een gebrek aan herkenning en identiteit vast. Tegelijk merkten ze een positieve verscheidenheid in de vele campagnes en grafische toepassingen die met de jaren door verschillende communicatiebureaus en ontwerpers werden uitgewerkt.
Op basis daarvan werd na een aantal vergaderingen beslist om niet zomaar te kiezen voor een klassiek, statisch logo. Naast het ontwerp van een nieuw, sober letterlogo, werd een volledige grafische beeldtaal ontwikkeld. Concreet wordt alle communicatie van De DrugLijn voortaan omlijnd wordt met een stippellijn. Het achterliggende idee is dat van een ‘comfort zone’; de stippellijn bakent een zone af waar mensen vrij kunnen communiceren over alcohol en andere drugs. Een ‘open lijn’ ook, gezien de rechtstreekse verbinding met de mensen die informatie of hulp nodig hebben.

### De DrugLijn als ‘publieksmerk’

De beeldtaal met de stippellijn biedt de verschillende ontwerpers die voor De DrugLijn aan de slag gaan een canvas waarbinnen ze vrij kunnen creëren, zonder beperking van kleur, lettertype of beeldtaal. De unieke vormgeving met de stippellijn moet op termijn voor een directe herkenning zorgen. Zo zal VAD aan zogeheten ‘branding’ van De DrugLijn als ‘merk’ voor het grote publiek gaan doen.

# Deskundigheid

## Vrijwilligers werven en opleiden

De DrugLijn werkt al sinds haar ontstaan in 1994 met vaste medewerkers en vrijwilligers. De inzet en betrokkenheid waarmee de vrijwilligers de mensen te woord staan, bieden een belangrijke meerwaarde aan de lijn.
Helaas loopt het werven nieuwe vrijwilligers niet altijd van een leien dakje. Het engagement dat verwacht wordt is niet gering en de opleiding die nieuwe mensen moeten doorlopen voor ze aan de slag kunnen vergt op zich al een hele inspanning.

## De behoorlijke onmogelijke DrugLijn-luistertest

Een van de belangrijkste aandachtspunten in die opleiding is de luistervaardigheid die het beantwoordwerk bij De DrugLijn vereist. Die vaardigheid werd gebruikt als kapstok voor een wervingsactie in 2010. Die ging in september van start en combineerde een radiospot met virale marketing.

De radiospot was een week lang te horen op de VRT-radionetten en nodigde de luisteraars uit om de ’behoorlijk Onmogelijke Luistertest’ af te leggen. Op die manier konden kandidaat-vrijwilligers checken of ze voor het beantwoordwerk uit het juiste hout gesneden waren.
Wie het geheim van de ingenieus in elkaar geknutselde spot wou achterhalen, kon daar achterkomen op de DrugLijn-website. Een Youtube-spotje op de site gaf de clou prijs en nodigde geïnteresseerden uit om meer info in te winnen over het vrijwilligerswerk.
De originele wervingsactie was voor De DrugLijn de meest succesrijke in jaren. Het beste bewijs daarvan, is het feit dat twee maand later een opleiding voor nieuwe vrijwilligers van start kon gaan.

## ‘Best practices’ voor Europese drughulplijnen

De DrugLijn neemt al jaren een voortrekkersrol op zich binnen FESAT, de European Foundation of Drug Helplines.
Sinds 2009 is de lijn betrokken in een partnership met acht andere lijnen. Dat zal halfweg 2011 moeten uitmonden in de uitwerking van richtlijnen voor ‘best practices’ in drughulp- en druginfolijnen.

Het partnership omvat naast De DrugLijn nog twee lijnen uit Nederland en telkens een lijn uit Cyprus, Ierland, Griekenland, Noorwegen en Portugal. De doelstelling is om uit de ervaring en werking van alle partners kennis te bundelen over fundamentele voorwaarden voor degelijk beantwoordwerk. De focus ligt daarbij op drie zogeheten ‘kerntopics’: organisatie en praktijk; supervisie en personeelsomkadering; registratie en nieuwe technologieën.

In 2010 lag de nadruk op het in kaart brengen van de aanwezige knowhow en ‘good practices’. Dat gebeurde aan de hand van onderlinge werkbezoeken. Zo was De DrugLijn in april gastheer voor twee medewerkers van de Maltese lijn en werd een maand later een werkbezoek gebracht aan de partner in Cyprus. Na de werkbezoeken rapporteerden alle deelnemers omtrent de drie kerntopics. Tijdens een tweedaags seminarie in Utrecht werden al die bevindingen gepoold en in een eerste structuur gegoten. Die zal uiteindelijk leiden tot een publicatie met ‘best practices’ voor de lijnen die bij FESAT aangesloten zijn.

Dat de expertise van De DrugLijn op Europees vlak gesmaakt werd, bleek in 2010 ook uit het feit dat de lijn in mei 2010 uitgenodigd werd door de Hongaarse collega’s van Drog Stop Budapest om ter plaatse een dag vorming te organiseren.



**Contacteer De DrugLijn**

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.
Voor concrete informatie, een eerste advies en/of adressen voor hulp en preventie kun je bij ons terecht.
We staan open voor je verhaal, zonder te oordelen of te veroordelen.
Anonimiteit, objectiviteit en vertrouwen staan voor ons centraal.

**Bel via 078 15 10 20** - ma-vr 10 u. tot 20 u. (niet op feestdagen) | vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief
**Een gesprek via Skype** - ma-vr 18 u. tot 20 u. (niet op feestdagen) | gratis via www.druglijn.be
**Mail via www.druglijn.be** - binnen de 5 werkdagen ontvang je een antwoord op maat
De DrugLijn

De DrugLijn is een initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw.

**De DrugLijn is nog steeds hard op zoek naar nieuwe vrijwilligers. Alle info daarover is terug te vinden op de DrugLijnsite.**




VERENIGING VOOR
ALCOHOL- EN ANDERE
DRUGPROBLEMEN vzw

